

Áreas de actividad

Gran consumo, distribución comercial, transporte, hostelería y turismo, servicios, automoción, industria, construcción, productos farmacéuticos y sanidad.

Alto rendimiento. Hecho realidad.

RENFE Operadora, alto rendimiento en la transformación de los procesos de venta

El desarrollo de las infraestructuras de transporte de alta velocidad por ferrocarril ha experimentado durante los últimos años un espectacular impulso, que ha hecho que, en un país como España, con distancias relativamente reducidas entre sus capitales, se confirme como una de las primeras opciones de movilidad y el principal aliado de la oferta turística.

RENFE Operadora, como principal operador, está avanzando en diversas líneas de modernización de sus áreas de actividad: Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad y Larga Distancia, Mercancías y Servicios Logísticos y Mantenimiento Integral.

Como soporte imprescindible de los planes de negocio, la Dirección Corporativa de Sistemas de Información, en estrecha colaboración

con las direcciones generales de los negocios, abordó un ambicioso Plan Estratégico de Sistemas de Información.

El proyecto clave más innovador de este plan es la modernización del Sistema de Venta y Reservas, que tiene como objetivo situar a RENFE a la vanguardia del sector en servicios de venta y reserva en tiempo real, de forma integrada por múltiples canales: Internet, oficinas de venta y quioscos en estaciones, agencias de viajes, operadores virtuales, centro de atención telefónica e incluso dispositivos móviles.

Para abordar este programa de cambio, RENFE Operadora ha confiado en Accenture como integrador principal de un conjunto de proveedores, con el fin de garantizar la combinación de los

recursos multidisciplinares necesarios para llevar a buen puerto este complejo proyecto.

Así, el nuevo sistema integrado multicanal gestiona los más de 100.000 billetes vendidos diariamente por RENFE Operadora, con una disponibilidad récord del 99,9 %. A estas magnitudes se unen las 80.000 visitas que el portal www.RENFE.com recibe cada día, 23.000 de las cuales se convierten en ventas, y los 18.000 billetes diarios que comercializan 6.800 agencias de viajes.

Esta transformación de los procesos de venta, más allá de la facilidad de acceso que supone para los viajeros, está apoyando el crecimiento de la compañía, contribuyendo a elevar su rentabilidad y garantizando su competitividad en el futuro.

Cinco días, 1 de julio del 2008:

«Automoción: recetas para combatir el descenso de las ventas
»Accenture propone olvidar el volumen, reestructurar las redes
y externalizar actividades para capear el temporal comercial».

Óscar Gómez Barbero, director corporativo de Sistemas de Información de RENFE Operadora en el 2008:

«La transformación que está viviendo el sector ferroviario en España nos ha exigido un cambio de paradigma en la gestión de las tecnologías de la información en RENFE Operadora. Así, durante el proceso de reflexión de nuestro plan decidimos que, para dar los grandes saltos de transformación en los procesos de negocio que necesitábamos, teníamos que abordar proyectos relevantes con socios capaces de dar respuesta a los retos a los que nos enfrentábamos. Los resultados que estamos obteniendo en nuestros nuevos procesos y sistemas comerciales nos demuestran que acertamos en la elección de Accenture, que se ha alineado a la perfección con nuestros equipos para obtener los objetivos estratégicos marcados».

